

MANUAL INTERNO DE PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA CORPORACION MEDIOS DE VIDA Y MICROFINANZAS (VITAL)

El presente manual se aplicará para el manejo de la información que sea utilizada o que repose en los archivos o banco de datos de la siguiente compañía, CORPORACION MEDIOS DE VIDA Y MICROFINANZAS.

CORPORACION MEDIOS DE VIDA Y MICROFINANZAS , quienes en adelante se designaran(a) como VITAL.

Las políticas contenidas en el presente manual señala los lineamientos para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que regulan el Derecho Fundamental del Habeas Data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Nacional, que establece que toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas

Es preciso tener en cuenta que el presente manual obedece a lo ordenado en el literal K) del artículo 17 de la ley 1581 de 2013, que expresamente refiera a la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes para la atención de consultas y reclamos. Así mismo, esta ley en los literales D) y E) del artículo 3°, hace clara referencia al encargado y al responsable del tratamiento, entendiendo el primero como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las base de datos y/o el tratamiento de los datos, y el segundo como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.

Los principios y disposiciones contenidos en este manual interno de políticas y procedimientos garantiza la adecuada atención de consultas y reclamos de los titulares de los datos personales en concordancia a lo dispuesto en la Ley Marco 1581 de 2012 y al decreto Reglamentario 1377 de 2013.

ARTICULO 1°. MARCO LEGAL: Este manual fue confeccionado con fundamento en lo preceptuado en los artículos 15 y 20 de la Constitución Nacional, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas concordantes que regulan la materia.

Así mismo, de acuerdo con la Ley 1273 de 2009, incurre en el delito de violación de datos personales quien *“sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes.”*; lo que impone el deber a los empleados o trabajadores de la entidad poseedora, el deber de guardar reserva y discreción respecto a la información que llegaren a conocer en desarrollo de sus actividades.

ARTICULO 2°. APLICACIÓN: Este manual aplica para todos los funcionarios de VITAL, a quienes sean titulares de datos personales, a quien se encarga de su manejo e información, de los que se hallen y recolecten en los bancos de datos o archivos de la entidad.

ARTICULO 3°.DEFINICIONES: De conformidad con la Ley 1581 de 2012, para la aplicación del presente manual se debe entender por:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

b) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

c) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

d) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;

e) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

h) Aviso de privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las

mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

i) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

j) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

k) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

l) Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

m) Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

ARTICULO 4°. PRINCIPIOS: El manejo de los datos personales por parte de la entidad se regirá por los siguientes principios:

a) PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) PRINCIPIO DE FINALIDAD: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) PRINCIPIO DE LIBERTAD: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) PRINCIPIO DE SEGURIDAD: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

ARTICULO 5°. AUTORIZACIÓN: Para poder adelantar el tratamiento de los datos se requiere de la autorización previa, expresa, libre y debidamente instruida del titular de los mismos, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. VITAL como responsable del tratamiento de datos personales dispone de la estructura para obtener la autorización de los titulares de los datos y la comprobación de dicha concesión.

ARTICULO 6°. AVISO PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: La empresa tiene el deber de guardar el aviso con el que se informó a los titulares,

utilizando cualquier medio electrónico o cualquier sistema tecnológico. Así mismo, posee los mecanismos idóneos para asegurar la oportuna y necesaria atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a la protección de datos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley, en especial el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal, como también revocar la autorización concedida para el tratamiento de sus datos personales.

ARTICULO 7°. DERECHOS DE LOS TITULARES: En concordancia con el artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, para la protección de sus datos personales, el titular dispone de los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTICULO 8°. PERSONAS A QUIENES SE PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN: La información pertenece exclusivamente a su titular y es el quien decide sobre los mismos, pero de acuerdo al artículo 13 de la ley 1581, estos también se pueden suministrar:

a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

ARTICULO 9°. PROCEDIMIENTO: La atención de reclamos, quejas solicitudes que formulen los titulares de la información se tramitaran de conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 1581 de 2012.

ARTICULO 10°. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: De conformidad a las siguientes disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;

h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;

i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTICULO 11. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:
Corresponde el tratamiento de los datos personales al AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION, quien cumplirá con los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, es decir:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;

d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;

f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;

g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;

h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;

l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

ARTICULO 12. DERECHO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN: El titular goza del derecho de acceder y conocer si el tratamiento que se está dando a su información personal corresponde a lo estipulado en la ley y las normas que regulan la materia. De esta manera VITAL debe garantizar al titular estos derechos para lo cual pondrá a su disposición, sin costo alguno, el detalles de los datos por los medios idóneos que le permitan el acceso directo al titular o persona que este autorice por escrito, o sus causahabientes sin termino o límite de tiempo de conocerlos y actualizarlos en línea.

Para garantizar la prestación de estos servicios se habilitaran los medios de comunicación que considere adecuados y se establecerá el servicio de atención al cliente.

ARTICULO 13. MEDIDAS DE SEGURIDAD: VITAL adopta todas las medidas y protocolos de seguridad que sean necesarios para preservar y garantizar la integridad de la información evitando su uso indebido o no autorizado, adulteración o extravío; implementándolas para que quienes manejan o tienen acceso a los

archivos, bancos de datos o cualquier sistema de información de estos, las cumplan estricta y de manera obligatoria como lo determina la ley 1581 de 2012.

ARTICULO 14. TRÁMITE DE RECLAMOS: Los reclamos ante el responsable del tratamiento o el encargado del mismo se surtirán de conformidad con las siguientes reglas instituidas en la ley:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTICULO 15. SANCIONES: Quien incumpla lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, o las normas del presente manual, incurrirá en las conductas tipificadas en los artículos 269 A y 269 F, del Código Penal Colombiano.

ARTICULO 16. VIGENCIA: El presente manual entra a regir a partir del 1 DE SEPTIEMBRE DE 2013.